



2022

Evaluación Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO	5
3. METODOLOGÍA EMPLEADA	6
4. ANÁLISIS DE EJECUCIÓN POR SUBCOMPONENTE	8
4.1 Subcomponente de Información de calidad y en lenguaje comprensible	8
4.1.1 Comunicados de Prensa	10
4.1.2 Entrevistas	11
4.1.3 Publicaciones en diversos formatos	13
4.1.4 Publicación información en cumplimiento Ley 1712 de 2014	16
4.1.5 Instrumentos divulgación medidas regulatorias	17
4.1.6 Ferias Acércate	19
4.2 Subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	19
4.2.1 Audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía	21
4.2.2 Talleres presenciales y/o virtuales sobre la regulación expedida por la CRA	22
4.2.3 Eventos sectoriales	25
4.2.4 Prestar un servicio de comunicación online	31
4.2.5 Jornadas de Participación Ciudadana	32
4.3 Subcomponente de Responsabilidad	34
4.3.1 Elaborar y divulgar Informe de Resultados Estrategia de Rendición de Cuentas	34
4.3.2 Publicar (1) encuesta virtual Sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas	35
4.4 Evaluación y subcomponente de retroalimentación a la gestión institucional	36
5. LOGROS	39
6. RETOS	40

Presidente de la República de Colombia

Iván Duque Márquez

Miembros de la Comisión

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Jonathan Malagón González

Viceministro de Agua y Saneamiento Básico

José Luis Acero Vergel

Ministro de Salud y Protección Social

Fernando Ruiz Gómez

Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Carlos Eduardo Correa Escaf

Directora del Departamento Nacional de Planeación

Alejandra Botero Barco

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Natasha Avendaño García

Expertos Comisionados

Leonardo Enrique Navarro Jiménez – Director Ejecutivo
Diego Felipe Polanía Chacón – Experto Comisionado
Roberto Mario Esmeral Berrio – Experto Comisionado
Jorge Enrique Cardoso Rodríguez – Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Rodrigo Vargas Martínez - Subdirector de Regulación
María Andrea Agudelo Torres - Subdirectora Administrativa y Financiera
Carlos Alberto Mendoza Vélez - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Yamile Angélica Medina Walteros - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, entidad pública del orden nacional, creada mediante el artículo 69 de la Ley 142 de 1994, como unidad administrativa especial con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, regida por la constitución política y por la ley, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, que tiene como misión promover la competencia y regular las condiciones del mercado, para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, impulsar el bienestar social y el desarrollo sostenible, apoyado en un equipo humano altamente calificado.

Para lograr dicha misión la entidad promueve la generación e integración del conocimiento en el desarrollo del país, mediante la generación de espacios de participación ciudadana y la rendición de cuentas a través de la creación de diversos escenarios que fortalecen la interacción con la comunidad para el óptimo desarrollo de sus funciones regulatorias.

En este sentido, la entidad viene desarrollando anualmente, una Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en donde se definen los diferentes instrumentos utilizados por la CRA, que facilitan y dinamizan la interacción con los ciudadanos y demás partes interesadas, para socializar la información generada por la Comisión y garantizar una comunicación de doble vía, en búsqueda de asegurar el posicionamiento de la CRA como una entidad pública con una gestión eficaz, participativa, e incluyente, bajo lineamientos de transparencia, responsabilidad y entendimiento del compromiso que deben tener todos los servidores públicos para mejorar la calidad y la prestación de sus servicios.

El presente documento muestra el resultado de la evaluación de dicha estrategia desarrollada para la vigencia 2021.

2. OBJETIVO

Evaluar la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas ejecutada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, para la vigencia 2021, en cada uno de sus tres elementos centrales, descritos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión¹:

Información: Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

Diálogo: Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con los medios virtuales.

Responsabilidad: Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

Gráfica 1. Esquema de Participación Ciudadana ²



¹ Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2. Nivel de Perfeccionamiento. www.dafp.gov.co

3. METODOLOGÍA EMPLEADA

La evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas se realizó mediante el seguimiento a las actividades programadas para la vigencia 2021 dentro del componente de “Rendición de Cuentas” del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, y a cada uno de sus subcomponentes, los cuales se describen a continuación:

MATRIZ PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS CRA

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD
1	Elaborar instrumentos de divulgación de medidas regulatorias.	Realizar la producción de videos tutoriales para divulgar las metodologías tarifarias	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Julio
2	Publicar en la página Web y en las redes sociales información relevante producida por la CRA.	Publicación de información relevante en página Web y redes sociales de la CRA	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Permanente
3	Publicar boletines y/o comunicados de Prensa con información relevante de la entidad.	Boletines y/o Comunicados de prensa de acuerdo con las necesidades de divulgación de información.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Permanente
4	Participar en entrevistas.	Entrevistas en las que participa la entidad según las necesidades de divulgación de información.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's/Comunicaciones	Por necesidades
5	Incluir en la página web de la entidad mensajes en Lengua de Señas Colombiana LCS	Publicar en la página web de la CRA un Gif o video traducido a la Lengua de Señas Colombiana LCS	Oficina Asesora de Planeación y Tic	Diciembre 31 de 2021
6	Traducción a una lengua nativa documento con información institucional de la CRA para publicación en la página web.	Documento traducido	Oficina Asesora de Planeación y TICS	N/A

Tabla 1. Matriz Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas CRA

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD
7	Generar campañas de comunicación	Creación de campañas para divulgación y difusión en redes sociales	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Diciembre
8	Emitir auspicios radiales	Realizar y contratar la difusión de auspicios radiales para dar visibilidad a las medidas regulatorias priorizadas	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Diciembre
9	Contratar publirreportajes	Realización Publirreportajes	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Diciembre
10	Publicar convocatorias de eventos de diálogo identificando metodología, temática y grupos.	Publicación de las Convocatorias	Oficina Asesora de Planeación TIC's	Diciembre
11	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano. Estrategia implementada por el DNP/DAFP	Asistir a (2) Ferias de Servicio al Ciudadano, sea en modalidad presencial o virtual según invitación recibida.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Diciembre
12	Realizar la convocatoria para la audiencia pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Piezas de convocatoria para la rendición de cuentas publicada a través de la página Web y redes sociales.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Noviembre 30 de 2021
13	Elaborar y publicar informe de resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas	Publicación en la página web el informe de resultados de la encuesta de percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación y TIC's	Febrero 28 de 2021

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4. ANÁLISIS DE EJECUCIÓN POR SUBCOMPONENTE

4.1 Subcomponente de Información de calidad y en lenguaje comprensible

El objetivo de este subcomponente es mejorar la información entregada a la ciudadanía a través de distintos medios, consolidando procesos de generación de información de calidad y escrita en lenguaje claro de manera que los ciudadanos estén enterados de la gestión de la Entidad.

Para la vigencia 2021 se tenían planificadas las siguientes actividades para este subcomponente y en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento Subcomponente de Información de calidad y lenguaje comprensible

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	Elaborar instrumentos de divulgación de medidas regulatorias.	Realizar la producción de videos tutoriales para divulgar las metodologías tarifarias	100%
2	Publicar en la página Web y en las redes sociales información relevante producida por la CRA.	Publicación de información relevante en página Web y redes sociales de la CRA	100%
3	Publicar boletines y/o comunicados de Prensa con información relevante de la entidad.	Boletines y/o Comunicados de prensa de acuerdo con las necesidades de divulgación de información.	100%
4	Participar en entrevistas.	Entrevistas en las que participa la entidad según las necesidades de divulgación de información.	100%
5	Incluir en la página web de la entidad mensajes en Lengua de Señas Colombiana LCS	Publicar en la página web de la CRA un Gif o video traducido a la Lengua de Señas Colombiana LCS	Actividad Eliminada del PAAC. Se incluirá en la nueva sede electrónica de la entidad en el 2022
6	Traducción a una lengua nativa documento con información institucional de la CRA para publicación en la página web.	Documento traducido	100%

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
7	Generar campañas de comunicación	Creación de campañas para divulgación y difusión en redes sociales	100%
8	Emitir auspicios radiales	Realizar y contratar la difusión de auspicios radiales para dar visibilidad a las medidas regulatorias prioritizadas	100%
9	Contratar publrreportajes	Realización Publrreportajes	100%
10	Publicar convocatorias de eventos de diálogo identificando metodología, temática y grupos.	Publicación de las Convocatorias	100%
11	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano. Estrategia implementada por el DNP/DAFP	Asistir a (2) Ferias de Servicio al Ciudadano, sea en modalidad presencial o virtual según invitación recibida.	100%
12	Realizar la convocatoria para la audiencia pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Piezas de convocatoria para la rendición de cuentas publicada a través de la página Web y redes sociales.	100%
13	Elaborar y publicar informe de resultados de la encuesta de percepción de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Publicación en la página web del informe de resultados de la encuesta de percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas.	100%

A continuación, se describen algunas evidencias de la información generada y divulgada por la CRA, destinada a satisfacer las necesidades de información de sus diversos grupos de interés:

4.1.1 Comunicados de Prensa

Tabla 3 - Evidencias comunicados de prensa emitidos por la CRA

EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
 	<p>Boletín generado para invitar a la ciudadanía a realizar el Taller Virtual de Regulación CRA.</p> <p>Información generada para que los prestadores y demás grupos de interés conocieran requisitos para participar de la herramienta gratuita que promueve la correcta aplicación de los Marcos Regulatorios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y facilita la comprensión de la regulación vigente.</p>
	<p>El pasado 05 de abril, el Director Ejecutivo de la CRA y el Director Regional del Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat) suscribieron un Memorando de Entendimiento con el propósito de establecer un marco de cooperación para cooperar técnicamente en el intercambio, asesoría, apoyo, difusión y capacitación en temas relacionados con la prestación de los servicios públicos.</p>

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.1.2 Entrevistas

Durante la vigencia del año 2021, el Director Ejecutivo de la CRA, atendió entre otras, las siguientes entrevistas, con el fin de dar a conocer de manera clara las resoluciones emitidas por la entidad.

Tabla 4- Evidencias entrevistas realizadas al Director Ejecutivo de la CRA

EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
 <p>La Voz Del Galeras transmitió en vivo. 5 de agosto a las 07:03</p> <p>En la Voz del Galeras de Todelar, Noticiero Todelar de Nariño, Lunes a Viernes, 7am - 9am, 12m a 1pm, con Juan Pablo Ortega, Luis Emilio Morillo y Guillermo Cabrera Arteaga</p>	<p>El Director Ejecutivo de la CRA atendió en diversas oportunidades entrevistas al programa La Voz del Galeras de la ciudad en la ciudad de Pasto.</p> <p>Entre otras: Abril: Firma Menorando Entendimiento ONU – CRA Agosto: Metodología Esquemas Diferenciales para la prestación de los servicios públicos de Acueducto, alcantarillado y Aseo.</p> <p>Octubre: Alcances de la Resolución CRA 955 de 2021-</p>
 <p>Comisión de regulación presentó los esquemas diferenciales para Cúcuta</p> <p>La iniciativa busca ofrecer los servicios públicos para las áreas subnormales de la ciudad.</p>	<p>El Director Ejecutivo atendió la entrevista para la W Radio Cúcuta, donde habló sobre Esquemas Diferenciales.</p>
<p>Periódico la Razón</p>	<p>https://larazon.co/monteria/monteria-adelantan-taller-de-aplicacion-del-marco-tarifario-de-servicios-publicos/</p>
<p>BluRadio</p>	<p>Sobre la reactivación de la medida de corte y suspensión a las personas que presenten mora en el pago de servicios.</p>

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

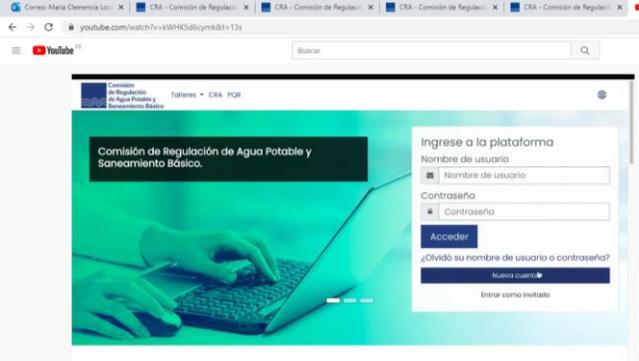
EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
	<p>Octubre: El Director Ejecutivo de la CRA atendió las inquietudes del Heraldo después de la Jornada de Socialización realizada en la ciudad de Montería. https://www.elheraldo.co/cordoba/verifican-coberturas-y-marcos-tarifarios-de-servicios-publicos-en-monteria-860585</p>
	<p>Entrevista Caracol Radio Cúcuta: https://caracol.com.co/emisora/2021/08/18/cucuta/1629303532_877450.html</p>
<p>Caracol Radio</p>	<p>https://caracol.com.co/emisora/2021/11/05/armania/1636106877_604589.html</p>
<p>Entrevista TV Montería</p> 	<p>https://www.facebook.com/tv5monteria/videos/415658326826844</p>
<p>Hora Trece</p> 	<p>Director Ejecutivo de @cra colombia en RCN Radio Medellín explica la importancia de los Esquemas diferenciales en áreas urbanas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. https://h13n.com/nueva-forma-permite-agua-para-zonas-alejadas/</p>

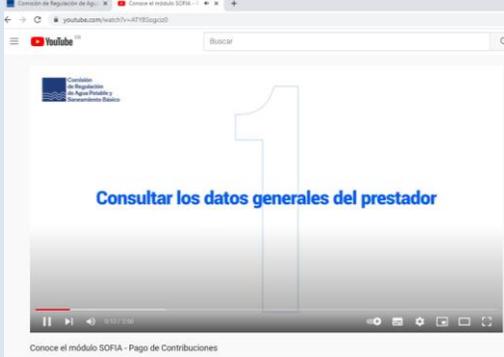
4.1.3 Publicaciones en diversos formatos

La Comisión, consciente de la necesidad de llegar con información clara a diversas regiones y públicos diseño diversos mecanismos con el fin de generar en las audiencias una recordación y apropiación de los mensajes divulgados.

Teniendo en cuenta lo anterior, entre otras acciones la CRA divulgó mensajes en los siguientes formatos:

Tabla 5- Evidencias publicaciones en otros formatos

FORMATOS	EVIDENCIAS
<p>VIDEO</p> <p>Material audiovisual corto divulgado en nuestras redes sociales con información e interés para la ciudadanía.</p> <p>Algunos de los videos publicados se realizaron para explicar las siguientes temáticas:</p>	 <p>https://www.youtube.com/watch?v=FeM9QF_F2rE</p>
<p>Regionalización Esquemas Diferenciales Taller Virtual de Regulación</p>	 <p>www.virtualcra.gov.co</p>



<https://www.youtube.com/watch?v=ATYBSogciz0>

Infografías llamativas, acompañadas de textos explicativos

¿QUÉ ES EL PAAC ?



1

Un instrumento preventivo para evitar la corrupción en las entidades públicas.



2

Mecanismos de transparencia en la gestión y el manejo de los recursos públicos.



3

Estrategias para mejorar la atención del servicio al ciudadano.

Auspicios Radiales. Los cuales se transmitieron por Radio Nacional, con ocasión de la Divulgación de la Campaña: “

Auspicio publicado el 22 de diciembre de 2020



<https://bit.ly/3HMITey>

Campaña Digital en Facebook

En Facebook se publicaron varias campañas de comunicación, entre ellas la titulada como #SOY con el fin de brindar información sobre el quehacer de la entidad.



**Comisión de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico
(CRA)** ✓

30 de junio de 2021 · 🌐

#SOY
La CRA, y sí eres empresa prestadora
de los servicios públicos de... Ver más



#SOY la Comisión que define los marcos tarifarios, fija las reglas y estándares que deben cumplir todos los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, quienes suministran el agua potable a los usuarios; de alcantarillado, que transportan y tratan las aguas residuales; y las empresas de aseo encargadas de recoger, transportar y disponer los residuos sólidos generados



✉ Contactarnos

🗨

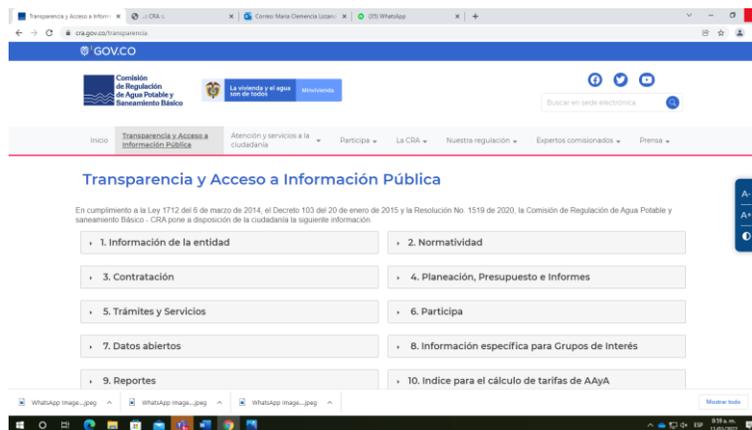
⋮

www.cra.gov.co

4.1.4 Publicación información en cumplimiento Ley 1712 de 2014

Durante la vigencia de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, y en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 y la Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015 de MINTIC, la entidad mantuvo actualizado y a disposición de la ciudadanía la sección Transparencia y Acceso a la Información. El cual puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.cra.gov.co/transparencia>

Gráfica 3 - Evidencias sección de Transparencia y acceso a la información pública



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

En este punto, es importante mencionar que, la Procuraduría General de la Nación-PGN con el propósito de fomentar el cumplimiento por parte de las entidades del estado de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014) desarrollo el aplicativo Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

El ITA es un sistema de información basado en un formulario matriz de 180 preguntas que permite medir el nivel de cumplimiento, en una escala de 0 a 100 puntos. Durante la vigencia 2021 la Procuraduría General de la Nación, mediante Circular No.018 <https://bit.ly/3r6juWb> en la cual informa a las entidades públicas que durante la vigencia 2021 que; "Desde el segundo semestre del 2021 y primero del 2022, se adelantarán las capacitaciones y socializaciones a los sujetos obligados y/o a la ciudadanía en general, en materia de diligenciamiento de la nueva Matriz de Cumplimiento ITA, así como, la adecuación en el aplicativo de las nuevas preguntas y adecuación de la herramienta de seguimiento y vigilancia.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad estará atendiendo las directrices que brindará el PGN y manteniendo actualizado el aplicativo que se tiene publicado en la sede electrónica.

4.1.5 Instrumentos divulgación medidas regulatorias

Finalmente, la entidad elaboró diferentes instrumentos de divulgación de medidas regulatorias, así:

4.1.5.1 Taller Virtual de Regulación CRA

Gráfica 4. Sitio Taller Virtual



Herramienta virtual que promueve la correcta aplicación de los Marcos Regulatorios y facilita la comprensión de la regulación vigente. El conocimiento transmitido fortalecerá el reconocimiento de la entidad a nivel nacional e internacional como referente técnico regulatorio y agente transformador del mercado de los servicios públicos, con énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Este Taller estará habilitado en una plataforma virtual de aprendizaje a la que se podrá acceder de forma gratuita y se divide en tres grandes secciones de la siguiente manera:

Gráfica 5. Componentes del Taller Virtual



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.1.5.2 Publicación digital de la Resolución Compilatoria

La Comisión expidió y publicó la Resolución 943 de 2021, por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.

El documento de gran utilidad para los prestadores y las personas interesadas en conocer sobre la regulación de estos servicios públicos porque recopila la regulación vigente generada por la CRA desde sus inicios se encuentra organizado por libros para facilitar su consulta, así:

Libro 1: Disposiciones generales aplicables a los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo.

Libro 2: Disposiciones generales aplicables a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Libro 3: Regulación específica para el servicio público domiciliario de acueducto.

Libro 4: Regulación específica para el servicio público domiciliario de alcantarillado.

Libro 5: Regulación específica para el servicio público de aseo
Libro 6: Anexos – Regulación general.

Gráfica 6. Publicación Resolución Compilatoria

The screenshot shows the CRA website page for the publication of Resolution 943 of 2021. The page title is "Resolución CRA 943 de 2021 - Resolución COMPILATORIA". The content includes a classification section, a description of the resolution, and a list of attached documents. The "Datos de Referencia" section shows the following information:

Datos de Referencia
Norma N°: 943
Fecha de Expedición: 2021

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

La resolución puede ser consultada y descargada en formato PDF en el siguiente enlace:
<https://bit.ly/3zKd7fj>

4.1.5.3 Publicación información en Lengua Nativa

En 2010 se emitió la Ley de Lenguas, con la cual el Estado colombiano busca salvaguardar y fomentar la diversidad lingüística, a través de la protección y garantía del uso de las lenguas nativas en el territorio colombiano, como un derecho de los hablantes y pertenecientes a los pueblos indígenas, afrodescendientes y rom. Esto quiere decir que todos los pueblos indígenas tienen derecho a hacer uso de sus idiomas en los ámbitos privados y públicos, reconociéndolos, junto con el español, como idiomas oficiales en sus territorios, para su uso pleno en la educación, los medios de comunicación, o en instancias jurídicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión publicó en su sede electrónica un documento que describe qué hace la entidad en lengua IKU hablada por el pueblo Arhuaco.

Gráfica 7 Banner Lengua IKU



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

4.1.6 Ferias Acércate

Durante la vigencia de 2021, la Comisión participó virtualmente en las Ferias Acércate, iniciativa del Departamento Administrativo de la Función Pública que busca que las entidades públicas lleguen con su oferta de servicios a diferentes regiones del país.

MUNICIPIO	Fecha
San Jacinto, Bolívar	Agosto 21 de 2021
Dibulla, Guajira	Octubre 14
Santander de Quilichao, Cauca	Noviembre 11 de 2021

4.2 Subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

El objetivo de este subcomponente es generar la interlocución tanto presencial como virtual, en la cual se escucha y se intercambian opiniones entre la administración y los grupos de valor sobre los resultados de la gestión institucional, en una relación horizontal y abierta, que permite la pregunta, la explicación, la negociación, la crítica y la diferencia³.

³ Manual único de rendición de cuentas- Versión 2. Nivel de Perfeccionamiento. www.dafp.gov.co
Carrera 12 N° 97-80, Piso 2. Bogotá, D.C. - Colombia. **Código postal:** 110221.
PBX: +57(1) 4873820 - 4897640 **Fax:** +57(1) 4897650 **Línea gratuita nacional:** 01 8000 517 565
correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co

En cumplimiento de lo anterior, la entidad en la búsqueda de generar espacios de dialogo en doble vía con la ciudadanía, se planteó para la vigencia del 2021 los siguientes escenarios, mediante los cuales se invitó a la comunidad y grupos de interés a participar en la consulta, formulación y seguimiento a las herramientas institucionales de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional y del cumplimiento de su misionalidad.

Para la vigencia se tenían planificadas las siguientes actividades para este subcomponente y en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 6- Actividades propuestas subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	Realizar la audiencia pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Realizar una Jornada de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	100%
2	Realizar talleres sobre la regulación expedida por la CRA.	Realizar 5 talleres sobre la regulación expedida por CRA que mejore la transferencia del conocimiento regulatorio.	100%
3	Realizar reuniones, capacitaciones o conferencias a ciudadanos interesados en conocer sobre temas de regulación general.	Reuniones capacitaciones o conferencias según necesidad y/o solicitud de la ciudadanía.	100%
4	Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.	Participación en dos (2) eventos sectoriales.	100%

5	Prestar un servicio de comunicación online para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.	Informe del Chat de la página Web	100%
6	Realizar Jornadas de Participación Ciudadana para exponer los proyectos de Resolución regulatorios generales.	Participaciones ciudadanas presenciales o virtuales, de los proyectos de resolución de medidas regulatorias.	100%
7	Publicar convocatorias de eventos de diálogo identificando metodología, temática y grupos.	Piezas de convocatoria a los eventos de diálogo	100%
8	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano. Estrategia implementada por el DNP/DAFP	Asistir a (2) Ferias de Servicio al Ciudadano, sea en modalidad presencial o virtual según invitación recibida.	100%

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, el cumplimiento en la realización de las actividades planeadas para el subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, alcanzo un cumplimiento del 100%

A continuación, se describen algunas evidencias:

4.2.1 Audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía

Durante el 2021 la Comisión realizó cuatro (4) Audiencias de Rendición de Cuentas.

Tabla 7- Evidencias Audiencias de Rendición de Cuentas

ACTIVIDAD	EVIDENCIAS
<p>Rendición de Cuentas Interna Fecha: Febrero 19 de 2021</p>	<p>El Primer Café</p> 
<p>Rendición de Cuentas Interna Fecha: Julio 30 de 2021</p>	

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.2.2 Talleres presenciales y/o virtuales sobre la regulación expedida por la CRA.

La CRA se enfoca en fortalecer su gestión a través del componente de Diálogo, potenciando sus capacidades de innovación a través del uso de instrumentos técnicos y tecnológicos que permitan, por un lado, satisfacer de una mejor manera las necesidades de los diferentes grupos de interés, en cumplimiento de su misión; y de otro lado, proporcionando bases técnicas, científicas y tecnológicas para ser reconocida a nivel nacional e internacional como referente técnico regulatorio y agente transformador del mercado de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con énfasis en la sostenibilidad económica, social y ambiental.

Durante el 2021 se implementó el **Segundo Ciclo de Socializaciones Virtuales y Presenciales** cuyo propósito ha sido brindar asistencia técnica a los prestadores de los

servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de todo el país, y en general a todos los grupos de valor, de tal manera que se han ampliado los espacios de diálogo de la entidad para ofrecer con mayor oportunidad solución a las inquietudes de pequeños y grandes prestadores en la aplicación de las fórmulas tarifarias.

Con el desarrollo de estas actividades virtuales y presenciales se llegó a más de 4.129 asistentes, representantes de los siguientes grupos de interés: empresas prestadoras de los Servicios Públicos, Planes Departamentales de Agua -PDA's del país, Gobierno Nacional y ciudadanía en general.

Modalidad	Fecha	Temática	Asistencia
Socializaciones realizadas de manera virtual	11 de febrero de 2021	Marco Tarifario de Aseo para prestadores que atienden menos de 5000 suscriptores. Res. CRA 853 de 2018.	160
	18 de febrero de 2021	Indicador único sectorial IUS y Plan de Gestión de Resultados para los servicios de Acueducto y Alcantarillado. Resolución CRA 906 de 2019	211
	25 de febrero de 2021	Medidas regulatorias vigentes para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, frente al Covid 19	155
	04 de marzo de 2021	Marco Tarifario Aplicable a la actividad de aprovechamiento para municipios en el ámbito de aplicación de la Res. 720 de 2015	222
	11 de marzo de 2021	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para prestadores que atienden menos de 5000 suscriptores. Res. CRA 825 de 2017.	225
	18 de marzo de 2021	Marco Tarifario de Aseo para prestadores que atienden en municipios con más de 5000 suscriptores. Resolución CRA 720 de 2018	156
	25 de marzo de 2021	Socialización sobre Inversiones ambientales adicionales para la protección de cuentas y fuentes de agua Resolución CRA 907 de 2019	146
	15 de abril de 2021	Provisión de Inversiones acueducto, alcantarillado y aseo	97
	22 de abril de 2021	Socialización del Plan de Gestión de Resultados e Indicador Único Sectorial. Resolución CRA 906 de 2019.	163
	29 de abril de 2021	Metodología Tarifaria aplicable a la actividad de aprovechamiento para municipios en el ámbito de la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.	90
	06 de mayo de 2021	Marco Tarifario de Aseo para prestadores que atienden municipios con menos de 5.000 suscriptores Resolución	103

		CRA 720 de 2015.	
	13 de mayo de 2021	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para prestadores que atienden menos de 5000 suscriptores. Res. CRA 825 de 2017.	161
	20 de mayo de 2021	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para prestadores que atienden más de 5000 suscriptores. Resolución CRA 688 de 2018.	125
	3 de junio de 2021	Jornada de Socialización Provisión de inversiones en el marco tarifario de acueducto, alcantarillado para grandes prestadores.	114
	17 de junio de 2021	Jornada de Socialización sobre la estimación de costos de lavado y desinfección aplicable a prestadores que atienden en municipios de más de 5.000 suscriptores.	64
	22 de julio de 2021	Jornada de Socialización Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado de pequeños prestadores rurales. Resolución CRA 825 de 2017.	128
	10 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	136
	24 de agosto	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	133
	21 de octubre de 2021	Resolución 825 de 2018. Marco tarifario de pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado, con énfasis en esquemas diferenciales rurales	79
	27 de octubre de 2021	Corte y suspensión del servicio de acueducto Resolución 955 de 2021.	347
	05 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo realizado en la ciudad de Pasto .	61
	11 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de Barranquilla	29
	12 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Aseo en la ciudad de Barranquilla	27
	17 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Cúcuta .	51
	26 de agosto de 2021	Marco Tarifario de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para pequeños prestadores en la ciudad de Quibdó	7
	27 de agosto de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Quibdó	28
	23 de sep. De 2021	Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores en la ciudad de Pasto	27
	28 de octubre de 2021	Esquemas Diferenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Ibagué	68

Talleres y socializaciones realizadas de manera presencial

	23 de sep. De 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Acueducto y Alcantarillado para rurales y pequeños prestadores en la ciudad de Pasto .	48
	30 de sep. de 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para pequeños prestadores en la ciudad de Bogotá . Evento realizado en el marco del 64 Congreso Internacional de Agua y Saneamiento organizado por ACODAL.	45
	21 de octubre de 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Aseo para pequeños prestadores en la ciudad de Barbosa, Santander .	9
	26 de octubre de 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Aseo para pequeños prestadores en la ciudad de Montería .	51
	28 de octubre de 2021	Seminario Taller del Marco Regulatorio de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores en la ciudad de Popayán .	33
TOTAL			3.499

4.2.3 Eventos sectoriales

Dichos eventos pueden ser organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales, etc., con el fin de dar a socializar el quehacer de la CRA.

Durante el periodo evaluado, la Comisión participó activamente en más de 40 eventos organizados por el Gobierno Nacional, gremios, vocales de control, organismos internacionales, en donde pudo compartir sus experiencias regulatorias.

A continuación, se presentan algunas evidencias:



Congreso XXIII Andesco
Cartagena, Bolívar



Congreso Agua al Campo
Armenia, Quindío

Tabla 10. Participación Eventos Sectoriales

Modalidad	Fecha	Temática
Virtual	20 de febrero de 2021	Evento de lanzamiento: Modelos Innovadores de Conservación en Páramos y Bosques.
	27 de febrero de 2021	Cámara de Prestadores de Aseo de Acodal. Allí la CRA dictó la conferencia: “Regulación del servicio público de aseo y PGIRS, una visión desde los actuales marcos y la intencionalidad regulatoria futura”.
	11 de marzo de 2021	Invitación a participar como expositores en “Taller para la construcción de la política pública de servicios públicos de Bogotá, 2021-2030”.
	23 de marzo de 2021	Foro: La acción colectiva como herramienta que aporta a la solución de los problemas del agua, el caso de la Coalición Agua por Colombia. Evento: The Nature Conservancy.

Virtual	23 de marzo de 2021	El papel de La CRA como regulador, el manejo de los esquemas diferenciales la estructura tarifaria de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado entre otros temas regulatorios. Evento ARESEP.
	25 de marzo de 2021	Alianza por el Agua en Guatemala. Presentación sobre Regulación en Colombia y la experiencia de la CRA para atender problemática de acceso y calidad.
	25 y 26 de marzo de 2021	Primer Seminario Internacional para Comunicadores de las empresas de Servicios Públicos.
	06 de abril de 2021	Segunda sesión con Aresep Costa Rica, en la cual se comparte con nuestros pares la regulación expedida por la entidad en materia de servicios públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo en Colombia.
	15 de abril de 2021	Reunión Virtual CRA y ONU Hábitat para los países Andinos, para dar apertura al nuevo Memorando de Entendimiento.
	23 de abril de 2021	REGWAS LAC: Programa para el mejoramiento de las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua y saneamiento en América Latina y el Caribe.
	5 de mayo de 2021	Panel: "El futuro del Gobierno Corporativo en empresas de acueducto y alcantarillado en Colombia".
	19 de mayo de 2021	Cámara de Prestadores ACODAL: "Una mirada a la Planeación en las empresas de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado".
	25 de mayo de 2021	Foro Latinoamericano AGUA potabilización, Saneamiento y Gestión de Efluentes. Evento ALADYR.
	28 de mayo de 2021	Webinar de Lanzamiento del Estudio de Caso LIPOR.
	11 de junio de 2021	Conversatorio: "Abogacía en la competencia de los sectores regulados".
	16 de junio de 2021	1er Seminario de Acueducto y Alcantarillado de Andesco.
	23 de junio de 2021	Diálogo Regional sobre residuos sólidos en América Latina, organizado por el Banco Mundial.
	23 de junio de 2021	Panel: Políticas Ambientales, una mirada desde la Región Caribe.

Modalidad	Fecha	Temática
	24 de junio de 2021	Panel: Citywide Inclusive Sanitation: Regulating Challenges – Asociación Mundial del AGUA (IWA).
	24 de Junio de 2021	Diálogo Regional sobre Residuos Sólidos en América Latina – Banco Mundial.
	24 de Junio de 2021	Acto de Protocolización Mesa Nacional de Aprovechamiento de Biomasa Residual.
	30 de Junio de 2021	Webinar: "Niveles de servicio y compensaciones, conceptos y experiencias internacionales. Asociación Brasileira de Agencias de Regulación (ABAR).
	16 de julio de 2021	Seminario Taller Recuperación, Reciclaje y Recicladores "Avances en Inclusión y Aprovechamiento". Evento organizado por Global Forum Group y Enlaces Asociados.
	29 de julio de 2021	Encuentro Virtual Marco Tarifario para Acueductos Rurales. Evento organizado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Virtual	04 de agosto de 2021	Debate de control político de la Comisión Segunda de la Cámara de Representantes con el tema: Prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el país.
	20 de agosto de 2021	XIII Congreso Nacional e Internacional Compostaje y Biofertilizantes
	24 de agosto de 2021	“Resilient Communities in the face of pandemics and climate change” en la semana Mundial del agua organizada por SIWI
	26 de agosto de 2021	panel “BIG DATA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA TOMA DE DECISIONES REGULATORIAS” en 2do Congreso Nacional de Regulación y Mejora Regulatoria, los nuevos umbrales de la regulación.
	26 de agosto de 2021	Seminario “La resiliencia urbana del agua, de la utopía a la realidad” de la Semana Mundial del Agua organizada por SIWI y con apoyo del Banco Mundial
	31 de agosto de 2021	Cámara de prestadores del servicio público de Aseo y gestión de residuos, organizada por Andesco.
	1 de septiembre de 2021	“Desafíos para los servicios públicos. "Intervención del Estado en el sector de los servicios públicos a través de la regulación como instrumento idóneo para corregir las fallas del mercado” en la XII jornadas de Derecho Económico.
	2 de septiembre de 2021	Lanzamiento de la cartilla: “Caja de herramientas para inversiones ambientales inteligentes”.
	7 de septiembre de 2021	1er Congreso nacional de actualización normativa y regulatoria para medianos y pequeños prestadores de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo organizado por Innova.
	8 de septiembre de 2021	1 foro. Construcción de un modelo Sostenible de gestión de residuos sólidos en el Atlántico.
	22, 23 y 24 de septiembre de 2021	XX Congreso Internacional en Gestión Integral y Perspectivas Ambientales de Residuos, evento organizado por Enlaces Asociados.
	27 de septiembre de 2021	Jornadas de intercambio de experiencias entre Colombia y Perú entemas de agua y saneamiento en zonas rurales con la conferencia: "Instrumentos para el control de la gestión y resultados de las personas prestadores de acueducto y alcantarillado
Presencial	29, 30 de septiembre y 1 de octubre de 2021	64° Congreso Internacional de ACODAL agua, saneamiento, ambiente y energías renovables.
	6 de octubre de 2021	Encuentro por el Agua y la Energía Renovable en el Meta

Virtual	7 de octubre de 2021	Seminario Internacional sobre Regulación de Residuos Sólidos organizado por @AbarRegulacao
	14 de octubre de 2021	Feria Acércate en Dibulla, Guajira
Virtual	15 de octubre de 2021	XIII congreso de Servicios Públicos de Andesco en el dialogo sectorial: cómo promover la regionalización de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
	27 de octubre de 2021	Webinar: Retos de la seguridad hídrica ante el Cambio Climático
	29 de octubre de 2021	Primer Congreso Regional de Agua y Servicios Públicos desde Miranda, Cauca.

Presencial	04 de noviembre de 2021	III CONGRESO NACIONAL AGUA AL CAMPO Evento realizado en la ciudad de Armenia, Quindío
Virtual	05 de noviembre de 2021	WEBINAR “APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS ORGÁNICOS DOMÉSTICOS CON INCORPORACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS ORAS”
Virtual	09 de noviembre de 2021	XII CONGRESO BASILEÑO DE REGULACIÓN Y 6° EXPO ABAR EN SU PANEL “DESAFÍOS REGULATORIOS POST COVID 19”.
Virtual	09 de noviembre de 2021	II Panel en Foro Iberoamericano de Regulación Fiar 2021
Presencial	11 de noviembre de 2021	Exporesiduos Acodal Noroccidente Evento Realizado Medellín, Antioquia
Presencial	11 de noviembre de 2021	Encuentro Departamental En Política Sectorial Y Regulación En Servicios Públicos, Acciones Para El Fortalecimiento De Los Municipios Y Los Prestadores Locales Evento Realizado en Medellín, Antioquia
Virtual	Noviembre 12 de 2021	Mesa De Trabajo Con Reguladores De Infraestructura Verde - Aderasa
Virtual	Noviembre 18 de 2021	Aprovechamiento De Residuos Orgánicos En Procesos De Compostaje - Región Central
Virtual	Noviembre 25 de 2021	Taller “Estrategias que Contribuyen a la Calidad del Aire: El Rol del Mantenimiento, Barrido Urbano y la Cobertura Vegetal”
Virtual	Noviembre 30 de 2021	Panel Global Water Partnership
Presencial	Diciembre 01 de 2021	Reunión Estratégica del Proyecto ASIR_SABA
Presencial	Diciembre 06 de 2021	Reunión Estratégica con ANDESCO

Presencial	Diciembre 07 de 2021	Rendición de Cuentas Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Presencial	Diciembre 09 de 2021	Lanzamiento 65° Congreso Internacional de Acodal
Presencial	Diciembre 15 de 2021	Mesa De Diálogo Con Minvivienda, Superservicios, Veolia_Co, Dnp_Colombia, y Urbaser

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.2.4 Prestar un servicio de comunicación online

Dicho servicio se presta para atender las solicitudes de la ciudadanía a través de una interacción en tiempo real mediante Chat. Atención virtual en el 100% de las horas programadas.

Gráfica 7. Imagen Invitación Chat CRA



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Durante el 2021, la Comisión habilitó el servicio de chat durante dos días a la semana, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía y poder atender a sus inquietudes de manera puntual. Adicionalmente y para lograr una mayor divulgación de la herramienta de comunicación con nuestros usuarios, la entidad creó un video animado y con subtítulos para facilitar el acceso a la información de las personas con problemas auditivos.

Gráfica 8. Imagen video promocional chat



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.2.5 Jornadas de Participación Ciudadana

Durante la vigencia del presente informe, la CRA realizó 16 jornadas de participación ciudadana en diferentes ciudades del país.

A continuación, se relacionan dichas jornadas que permitieron exponer a todos los interesados los proyectos regulatorios en curso, para recibir sus sugerencias, comentarios e inquietudes, de tal modo que el proceso de toma de decisiones regulatorias fue enriquecido.

Tabla 11. Jornadas de Participación Ciudadana

Modalidad	Fecha	Proyecto Regulatorio	Número Participantes
	8 de enero de 2021	Proyecto de Resolución Modificación del Plan de Obras de Inversiones Regulado POIR	106
	15 de enero de 2021	Proyecto de Modificación del Plan de Obras de Inversiones Regulado POIR	74
	15 de marzo de 2021	Proyecto de Resolución Factor de Productividad	85
	14 de abril de 2021	Proyecto de Resolución por la cual se modifica el artículo 40 de la Resolución. CRA 720 de 2015 y artículo. 162 de la Resolución. CRA 853 de 2019	90
	23 de abril de 2021	Proyecto de Resolución por la cual se modifica la Resolución CRA 906 de 2019- Indicador Único Sectorial	27

Virtual		IUS	
	26 de abril de 2021	Proyecto de Resolución por la cual se modifica la Resolución CRA 906 de 2019 – Indicador Único Sectorial - IUS	82
	18 de junio de 2021	Proyecto de Resolución: “Condiciones de no inclusión en la tarifa del costo de energía por concepto de la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado”	85
	25 de junio de 2021	Proyecto de Resolución: “Condiciones de no inclusión en la tarifa del costo de energía por concepto de la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado”	65
	9 de agosto de 2021	Proyecto de Resolución:” Por la cual se modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificados por los artículos 2 y 3 de la Resolución CRA921 de 2020, el artículo 10 de la Resolución CRA 911 de 2020 y el artículo 12 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 5 de la Resolución CRA 936 de 2020”.	155
	13 de agosto de 2021	Proyecto de Resolución:” Por la cual se modifica el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 936 de 2020, los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificados por los artículos 2 y 3 de la Resolución CRA921 de 2020, el artículo 10 de la Resolución CRA 911 de 2020 y el artículo 12 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificado por el artículo 5 de la Resolución CRA 936 de 2020”.	115
Virtual	7 de octubre de 2021	Por el cual se adiciona el párrafo 3 al artículo 2.1.1.1.6.5 contenido en el título 1 parte 1 del libro 2 de la resolución CRA 943 de 2021 y un nuevo artículo en ese mismo título	50
Presencial	Diciembre 14 de 2021	Esquemas Regionales de prestación	29
Presencial	Diciembre 15 de 2021	Esquemas Regionales de prestación	6
Virtual	Diciembre 16 de 2021	Esquemas Regionales de prestación	9

Virtual	Diciembre 17 de 2021	Esquemas Regionales de prestación	61
---------	----------------------	-----------------------------------	----

4.3 Subcomponente de Responsabilidad

La responsabilidad se refiere a la capacidad de las entidades de aplicar correctivos y acciones de mejora, así como asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas realizado. Es el elemento que cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública⁴.

Para la vigencia 2020 se tenían actividades planificadas para este subcomponente en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12 - Porcentaje de cumplimiento Subcomponente Responsabilidad

ACTIVIDAD	META	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Elaborar y divulgar el informe de resultados obtenidos en la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Publicar el Informe	100%
Publicar (1) encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	Encuesta virtual sobre rendición de cuentas publicada en la página web de la CRA.	100%
Realizar la convocatoria para Rendición de Cuentas a la ciudadanía por página web y redes sociales de la entidad.	Convocatoria para la rendición de cuentas publicada a través de la página Web y redes sociales	100%

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

De las actividades planificadas para el subcomponente de Responsabilidad, la entidad las ejecutó todas con un cumplimiento del 100%.

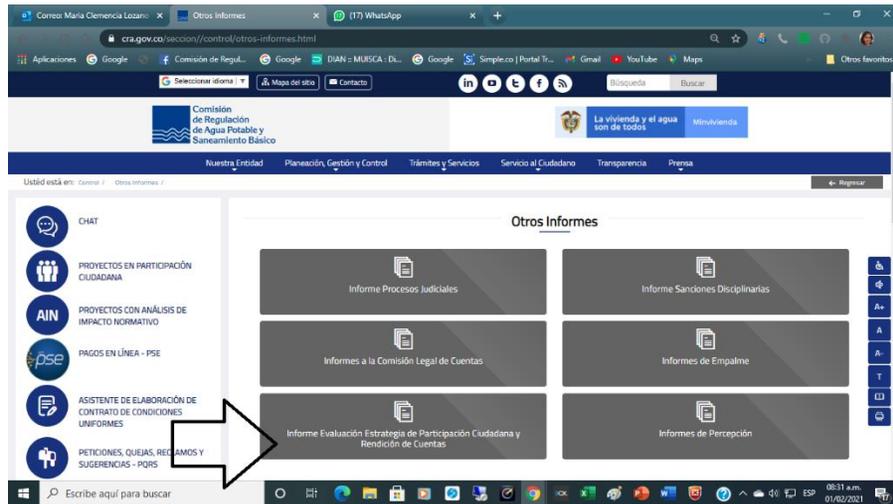
A continuación, se describen algunas evidencias:

4.3.1 Elaborar y divulgar Informe de Resultados Estrategia de Rendición de Cuentas

El informe correspondiente a la Evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas se publicó en la página web institucional.

⁴ Manual Único de Rendición de Cuentas MUR. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/porque-sin-responsabilidad-no-hay-rendicion-de-cuentas>

Gráfica 9. Informe Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

4.3.2 Publicar (1) encuesta virtual Sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.

Gráfica 10. Consulta ciudadana temas a tratar en Audiencia de Rendición de Cuentas



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y Tic's

Adicionalmente, algunos de ellos realizaron preguntas puntuales, las cuales fueron atendidas por el Director Ejecutivo de la entidad en la transmisión de la audiencia.

4.4 Evaluación y subcomponente de retroalimentación a la gestión institucional

Este componente hace referencia a la evaluación del proceso de rendición de cuentas para cada una de sus etapas, teniendo en cuenta sus logros y dificultades. Los resultados de dicha evaluación deben ser sistematizados en un documento y divulgado para conocimiento de la ciudadanía.

Tabla 13 Evaluación Subcomponente de retroalimentación a la gestión institucional

ACTIVIDAD	META	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Diseñar, aplicar y publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021	Encuesta publicada en la página Web.	100%
Elaborar y publicar en la página Web el informe final de la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021	Informe de la audiencia de rendición de cuentas publicado en la página Web.	100%

Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

En cumplimiento de las dos actividades previstas dentro de la estrategia, la Comisión publicó en su portal web el informe de resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021, la cual fue contestada por 19 participantes y los resultados se encuentran incluidos en el Informe de Percepción disponible en la sede electrónica de la CRA.

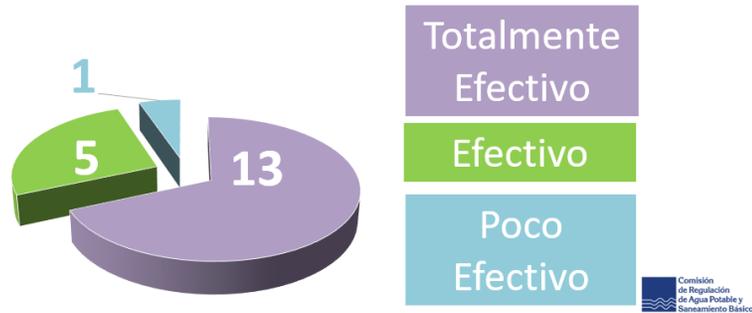
A continuación, se muestran las apreciaciones de los ciudadanos.

1. Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue:



Gráfica 11- Publicación Informe de Resultados

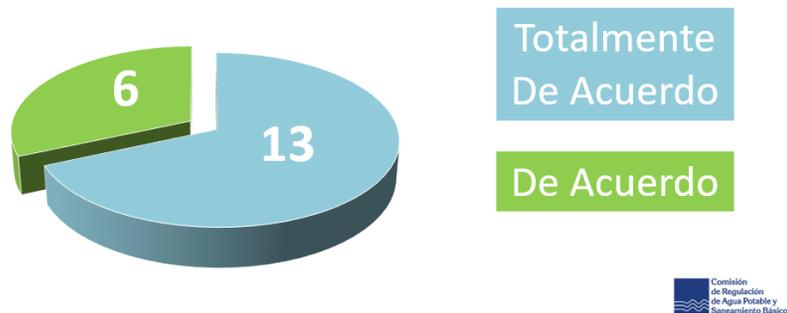
2. ¿Considera que la información presentada en la Rendición de Cuentas permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?



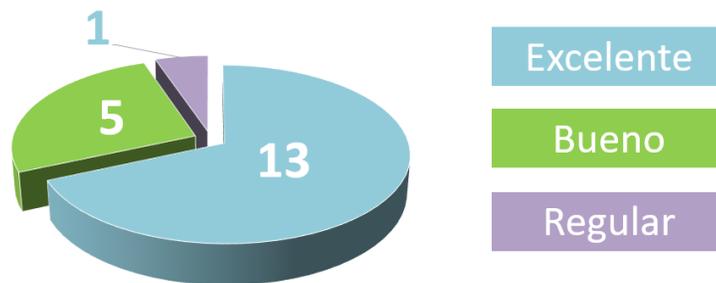
3. ¿Cree que la CRA, en su jornada de Rendición de Cuentas, presentó de forma clara los resultados de su gestión?



4. ¿El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro?



5. ¿Cómo califica el ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la CRA realizado el 15 de diciembre de 2021? claro?



Adicionalmente, la Comisión realizó el informe de percepción que le han permitido a la entidad medir el grado de satisfacción de sus usuarios, respecto de algunos de sus productos y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Gráfica 12. Resultado Informes de Percepción



Fuente: CRA Oficina Asesora de Planeación y TIC's

5. LOGROS

- Durante la vigencia 2021 se consolidan estrategias las cuales fortalecen la Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y el Control Social como eje transversal de la gestión gerencial de la Entidad, en sus elementos de información, diálogo, responsabilidad y evaluación, con el fin a nuestros diversos grupos de interés nuestras metodologías tarifarias en un lenguaje claro, comprensible y de fácil aplicación.
- Con ocasión de la crisis generada por la COVID-19, la CRA continuó realizando eventos virtuales y una vez las condiciones de salubridad lo permitieron, adelantó jornadas en diversas regiones del país. De esta forma tuvimos una participación de más de 3.000 personas en nuestros eventos.
- La Comisión en el 2021, habilitó el servicio de chat durante dos días a la semana, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía y poder atender a sus inquietudes de manera puntual. Atenciones en temas regulatorios los martes y jueves de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. para temas de regulación y contribuciones especiales respectivamente.
- Durante la vigencia 2021 la Comisión fue reconocida con el tercer lugar entre 48 entidades del orden nacional, por el cumplimiento en el Modelo Óptimo de Gestión -MOG 2021 en defensa judicial, modelo de gerencia jurídica desarrollado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, con herramientas estratégicas y prácticas para el mejoramiento de la gestión de actividades propias del ciclo de defensa jurídica.
- Durante la vigencia 2021 y junto con la implementación del Plan Estratégico de Cooperación Internacional, la CRA ha logrado diversificar sus alianzas estratégicas, suscribiendo acuerdos de cooperación internacional con actores nuevos para la entidad como lo es el Instituto Internacional de Agua de Estocolmo (SIWI, por su sigla en inglés), UNICEF y ONU-Hábitat. A su vez, la CRA ha mantenido su posicionamiento y presencia internacional participando en diferentes eventos y escenarios internacionales a los que ha sido invitado para presentar sus experiencias regulatorias con otros países.
- Durante el transcurso del año, la CRA desarrolló la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional, la cual hace parte del Plan de Gestión del conocimiento y la Innovación. Se destaca la primera fase de ejecución de la Estrategia que tiene como objetivo promover la comprensión, aplicación y seguimiento a la implementación de los marcos regulatorios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de la transferencia de conocimiento. De esta manera, se realizó el Segundo Ciclo de Socializaciones Virtuales y Presenciales con una asistencia total de 4.129 personas, jornadas de participación ciudadana con más de 1.000 personas y se lanzó el primer Taller virtual de Regulación CRA, a través de una plataforma de aprendizaje Moodle que permitirá que la regulación expedida tenga un mayor grado de comprensión y aplicabilidad, en todas las regiones del país, en la medida que es un instrumento disponible en línea y en lenguaje claro. En el año 2021, 878 personas realizaron este taller.

- Bajo la campaña #EstamosMásCerca y en el marco de la Estrategia de Impulso a la Participación y Presencia Regional, la CRA realizó durante el 2021 ocho (8) Seminarios Talleres de los Marcos Regulatorios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para pequeños y rurales prestadores en las ciudades de Pasto, Bogotá, Barbosa, Montería, Popayán, Cúcuta, Cali y Riohacha con una asistencia de más de 320 personas. Durante el desarrollo de estos Talleres se realizó un ejercicio práctico acompañado del equipo técnico de la CRA para resolver dudas, inquietudes y facilitar la comprensión y desarrollo de los Marcos Regulatorios acorde a las necesidades de cada uno de los asistentes.
- El 30 de diciembre de 2021 entró en funcionamiento la nueva sede electrónica conforme a los lineamientos establecidos por MINTIC en las Resoluciones 2893 y 1519 del año 2020, las cuales buscan la integración de todas las sedes electrónicas de las entidades nacionales y territoriales con el portal GOV.CO.
- Durante la vigencia 2021 la atención de usuarios se canalizó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19. En ese sentido el canal virtual (Mail y página web) tuvo predominio en términos de utilización generando el 97% de los requerimientos del período reflejando su posicionamiento como canal de atención y al mismo tiempo facilitando la atención de los ciudadanos con mayor oportunidad.
- De acuerdo con las respuestas recibidas en la encuesta de satisfacción del usuario durante este periodo se obtuvo, un 93% de calificación entre excelente y bueno, correspondiéndole un 36% a excelente y un 57% a bueno, lo cual sitúa a la Comisión con una alta calificación en niveles de satisfacción frente a los ciudadanos, que hace que la entidad se comprometa aún más en mantener o mejorar sus servicios generando actividades que mantengan el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

6. RETOS

- Robustecer la gestión institucional a través de la realización de eventos presenciales y virtuales de acompañamiento y asesoría para resolver dudas sobre la aplicación de la Regulación generada por la CRA.
- Continuar con la generación y/o participación de la Comisión en diversos seminarios en línea (Webinars) a nivel nacional o internacional para dialogar sobre generalidades del sector y los avances regulatorios.
- Fortaler los canales virtuales de comunicación de la entidad para brindar una atención más eficaz y permanente a la ciudadanía.
- Consolidar el gestor normativo de la CRA, herramienta interactiva e intuitiva que le permita a los grupos de interés de la Comisión acceder a la normatividad en materia de servicios públicos en Colombia.
- Continuar desde la Subdirección Administrativa y Financiera con la estrategia para mejorar el ambiente laboral de la entidad, con el fin de definir elementos de valor que serán una fuente de cohesión y motivación, fortaleciendo una relación de

confianza entre líderes y colaboradores.